

Kecerdasan Emosional Pustakawan dalam Melayani Pemustaka di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan

Fathana Rahman^{1*}, Abdul Karim Batubara²

¹Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Indonesia

*Korespondensi : fathana0601213062@uinsu.ac.id

Information

Submitted: 25-04-2025

Revised: 18-05-2025

Accepted: 11-06-2025

How to cite: Kecerdasan Emosional Pustakawan dalam Melayani Pemustaka di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan. (2025). *TADWIN: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 6(1), 115-124. <https://doi.org/10.19109/tadwin.v6i1.29264>

DOI: doi.org/10.19109/tadwin.v6i1.29264

First Publication Right:

Tadwin: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi Program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab dan Humaniora, UIN Raden Fatah Palembang, Indonesia

Licensed:



This article is licensed under a [Creative Commons Attribution- ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

ABSTRACT

Emotional intelligence is a crucial aspect in enhancing the quality and supporting the effectiveness of librarian services to library users in academic libraries. In the university library environment, interactions between librarians and users are not solely related to the technical aspects of information retrieval but also to the social and emotional dynamics that play a role in creating a positive user experience. This study aims to examine the strategies employed by librarians in utilizing their emotional intelligence to serve users and to identify the challenges they face in applying emotional intelligence in their service delivery at the University of Muhammadiyah North Sumatra Library. This research adopts a descriptive approach to provide an overview of the conditions or phenomena observed. The methodology employed is a qualitative approach, utilizing data collection techniques such as observation, interviews, and literature review. The findings from interviews with four informants indicate that librarians with high emotional intelligence are better able to communicate empathetically, assist users more effectively in information retrieval, and provide a more positive service experience for users. The implications of this study underscore the importance of training and developing emotional intelligence among librarians as part of a strategy to enhance the quality of library services.

Keywords: *Emotional Intelligence; Library; Librarian; Library Service; Library User*

Abstrak

Kecerdasan emosional merupakan aspek penting dalam meningkatkan kualitas dan menunjang efektivitas layanan pustakawan kepada pemustaka di perpustakaan akademik. Dalam lingkungan perpustakaan perguruan tinggi, interaksi antara pustakawan dan pemustaka tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis pencarian informasi, tetapi juga dengan dinamika sosial dan emosional yang berperan dalam membangun pengalaman pemustaka yang positif. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui proses strategi kemampuan kecerdasan emosional pustakawan dalam melayani pemustaka dan mengetahui hambatan kemampuan terhadap kecerdasan emosional dalam melayani pemustaka di

perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif agar mendapatkan gambaran kondisi atau fenomena dari suatu keadaan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan studi pustaka. Hasil penelitian yang di dapat kan dari informan sebanyak empat informan menunjukkan bahwa pustakawan dengan tingkat kecerdasan emosional yang tinggi mampu berkomunikasi dengan lebih empati, menyelesaikan pencarian informasi untuk pemustaka dengan lebih baik, dan memberikan pengalaman layanan yang lebih positif bagi pemustaka. Implikasi dari penelitian ini mengarah pada pentingnya pelatihan dan pengembangan kecerdasan emosional bagi pustakawan sebagai bagian dari strategi peningkatan kualitas layanan perpustakaan.

Kata kunci: Kecerdasan Emosional; Layanan Perpustakaan; Pemustaka; Perpustakaan; Pustakawan

1. PENDAHULUAN

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan pusat sumber informasi selalu terlibat dalam permasalahan di pencarian informasi (Cox, 2023). Pustakawan harus mampu menangani hal semacam itu yang terjadi di dalam perpustakaan mereka dalam hal ini pustakawan sanggup melakukan manajemen permasalahan yg terdapat pada perpustakaan (Glusker et al., 2022). Perpustakaan perguruan tinggi memiliki tanggung jawab untuk menyelenggarakan layanan informasi dan berinteraksi dengan banyak individu dari berbagai latar belakang (Abumandour, 2021). Hal ini berpotensi menimbulkan ketidakepahahaman atau kurangnya sensitivitas di antara mereka (Sumaryati et al., 2022). Menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, pustakawan adalah individu yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan, serta memiliki tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan, pengembangan kecerdasan emosional pustakawan menjadi aspek yang sangat penting (UU_No_43_Tahun_2007_tentang_Perpustakaan_Pdf, 2007).

Dengan kecerdasan emosional yang tinggi, pustakawan dapat lebih efektif dalam berinteraksi dengan pemustaka, memahami kebutuhan mereka, dan memberikan layanan yang memuaskan (Chigeda et al., 2022). Dengan adanya pustakawan maka perpustakaan dapat menjalankan tugas, fungsi dan peranannya dengan baik dalam rangka menyediakan informasi kepada mahasiswa (Andini & Wijayanti, 2023). Kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk mengenali, memahami, mengelola, dan memanfaatkan emosi diri sendiri maupun orang lain secara efektif (Drigas et al., 2021). Kemampuan ini memainkan peran penting dalam menjalin hubungan dengan orang lain, mengatasi tekanan, dan meraih keberhasilan dalam berbagai aspek kehidupan (Liu & Boyatzis, 2021). Pustakawan harus mampu menyesuaikan keadaan dalam berkomunikasi dari suku yang berbeda dengan mampu menyesuaikan keperluan informasi dari pengunjung tersebut (AuYoung et al., 2023).

Pelayanan perpustakaan merupakan elemen utama yang mendefinisikan eksistensi sebuah perpustakaan (Asemi et al., 2021), sementara sikap pustakawan mempengaruhi kualitas penyampaian layanan tersebut (Alam, 2021). Tujuan utama perpustakaan adalah menyediakan sumber daya yang mendukung perkembangan pengguna dalam aspek profesional, pribadi, budaya, dan akademis melalui penyediaan bahan dan layanan yang relevan (Rafiq et al., 2021). Untuk mencapai tujuan tersebut, sangat penting agar setiap layanan perpustakaan memiliki kualitas tinggi, karena layanan yang berkualitas akan memastikan efektivitas dalam pelaksanaannya (Twum et al., 2022). Dalam hal ini pustakawan wajib sanggup pada melakukan manajemen permasalahan yg terdapat pada perpustakaan (Harini et al., 2023). Yang mana banyak diketahui, yaitu perpustakaan universitas harus melaksanakan pelayanan perpustakaan dan dapat berinteraksi dengan lebih dari satu individu (Fasae et al., 2021). Kemungkinan terjadinya konflik di antara mereka tetap ada, mengingat keberagaman latar belakang yang dimiliki oleh banyak individu. Oleh karena itu, Berbagai faktor dapat memicu timbulnya konflik (Nwofor et al., 2024) dalam berbagai jenis organisasi, termasuk perpustakaan.

Valentene membagikan Konflik merujuk pada ketidaksepakatan antara individu dengan individu lain atau antara individu dengan kelompok dalam suatu organisasi, yang timbul akibat perbedaan ide, minat, prinsip, dan nilai-nilai (Valentene, 2020). Penelitian terdahulu memberikan penekanan bahwa pentingnya sosialisasi kepada pustakawan agar mereka dapat menerapkan kecerdasan emosional secara efektif di perpustakaan, menciptakan lingkungan kerja yang harmonis, dan meningkatkan kepuasan pemustaka. Teori yang terdapat yaitu *pertama* (Emotional Intelligence - EI) yaitu keahlian dalam pemahaman, mengelola dan memanagemant emosi pribadi bahkan emosi manusia lainnya secara efektif dalam berkomunikasi (Bru-Luna et al., 2021). Komponen yang terdapat pada emotional intelligence (Görgens-Ekermans & Roux, 2021) yaitu : dorongan internal, kemampuan mengelola emosi, pemahaman diri, dan kemampuan berinteraksi sosial yang berhubungan dengan pustakawan, hal ini mempengaruhi kualitas layanan, gaya komunikasi kedua belah pihak dan pengelolaan pengendalian emosi kerja.

Kedua Kualitas Layanan Emosional (Emotional Quality Service) adalah kemampuan menguasai aspek-aspek dalam kegiatan kontrol emosi, empati, dan keramahan dalam memberikan layanan (Robinson et al., 2023). Pustakawan yang EI tinggi lebih memberikan layanan yang sangat responsif dan memuaskan. (Sitorus & Nurhayani, 2023) menunjukkan bahwa pustakawan yang memiliki kualitas layanan emosional yang baik dapat meningkatkan kepuasan pengguna melalui layanan peminjaman dan pengembalian koleksi di perpustakaan. *Ketiga* empati dan pendengaran aktif, empati ialah keahlian untuk memahami dan merasakan perasaan orang lain sedangkan pendengaran aktif adalah mendengarkan dengan penuh perhatian dan tanpa gangguan. Kedua nya berhubungan menjadi komponen penting dalam kecerdasan emosional dapat meningkatkan layanan informasi di perpustakaan. Pustakawan yang mempercai kualitas layanan emosional yang baik dapat meningkatkan kepuasan pengguna melalui pelayanan informasi di perpustakaan (Sitorus & Nurhayani, 2023).

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif (Hanyfah, 2022) mendalam mengenai sesuai topik "*kecerdasan emosional*" dalam peningkatan kualitas layanan sehingga dapat meningkatkan daya tarik pengunjung di perpustakaan UMSU Medan. Peneliti memilih Pendekatan karena memungkinkan untuk dapat mengeksplorasi pengalaman, persepsi, strategi dan proses interaksi antara pustakawan dan pemustaka terkait implementasi kecerdasan emosional dalam konteks lingkungan kerja perpustakaan. Pendekatan kualitatif bertujuan untuk memahami suatu fenomena secara menyeluruh melalui perspektif individu yang menjadi subjek penelitian. Ada beberapa peneliti menjadi titik fokus untuk memilih metode ini yaitu:

1. Pendekatan Penelitian yaitu bertujuan agar mendalami pemahaman mengenai kecerdasan emosional dengan adanya untuk mengeksplorasi pengalaman, persepsi dan interaksi.
2. Lokasi Penelitian, penelitian ini dilaksanakan di perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, perpustakaan tersebut termasuk perpustakaan swasta besar dan berakreditasi unggul.
3. Teknik pengumpulan data, dalam Teknik ini memiliki beberapa tahapan sebagai berikut; wawancara, observasi dan dokumentasi.
4. Teknik Analisis Data merupakan Analisis data adalah proses sistematis dalam mengorganisasi dan menyusun data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Langkah-langkahnya meliputi pengkategorian data, pembagian ke dalam unit-unit analisis, sintesis informasi, penyusunan pola, seleksi data yang relevan, dan penarikan kesimpulan yang memudahkan pemahaman bagi peneliti maupun pembaca, teknik ini memiliki tahapan di teknis proses analisis data mencakup tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan

penarikan kesimpulan.

5. Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menerapkan teknik triangulasi. Triangulasi adalah pendekatan verifikasi data yang membandingkan hasil dari berbagai sumber, teknik, atau waktu yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa data yang diperoleh valid dan dapat dipercaya. Beberapa jenis triangulasi yang digunakan dalam tahap ini antar

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kemampuan Pustakawan Dalam Penerapan Kecerdasan Emosional Untuk Pencarian Informasi di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera

1. Pemahaman Pustakawan Terhadap Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional merupakan kecerdasan yang bersifat kemampuan non-kognitif mencakup aspek di luar pengetahuan dan keterampilan teknis, seperti kesadaran diri, empati, dan kemampuan beradaptasi dalam berinteraksi dengan orang lain. Jika dilihat dari sudut pandang lain, kecerdasan emosional juga dapat dipandang sebagai bersifat kognitif. Terlihat seperti insting tetapi tetap dapat dipelajari atau dilatih. Pengertian emosi mengandung arti yaitu Energi positif yang mengandung nilai etika dapat membantu atau mempercepat proses jika dikelola dengan baik dan secara manusiawi. Kemampuan untuk mengenali, memahami, dan mengelola emosi diri sendiri dan orang lain merupakan inti dari kecerdasan emosional.

Dengan kemampuan ini, seseorang dapat menyalurkan perasaan secara efektif untuk mencapai tujuan, membangun hubungan yang produktif, dan meraih keberhasilan di tempat kerja. Kecerdasan emosional mencakup berbagai aspek seperti kesadaran diri, pengelolaan suasana hati, motivasi diri, pengendalian dorongan, dan keterampilan dalam berinteraksi dengan orang lain. Di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan, penerapan kecerdasan emosional terlihat dalam sikap pustakawan yang ramah, sabar, dan responsif terhadap kebutuhan pemustaka.

Salah satu contohnya pustakawan menunjukkan empati dengan mendengarkan keluhan pemustaka dan memberikan solusi yang tepat. Kecerdasan emosional dalam membentuk interaksi positif antara pustakawan dan pemustaka (Suryanto & Erlianti, 2018). Sebagaimana yang disampaikan salah satu informan yaitu

"Memahami setiap pemustaka yang datang di perpustakaan dengan ekspresi berbeda pasti mempunyai perasaan hati yang berbeda pula. Dengan itu hal ini menjadi salah satu tugas kami yang memahami nya dan melayani dengan penuh hati yang senang karena pemahaman ekspresi sudah kami latih dengan adanya pelatihan."

2. Kepekaan Emosional dalam Pelayanan Informasi

Kecerdasan emosional adalah kemampuan dalam memahami dengan lebih efektif terhadap kepekaan emosi yang mencakup kemampuan memotivasi baik diri sendiri atau orang lain untuk mengambil keputusan yang terbaik. Pustakawan akan berprestasi apabila mampu mengelola emosi, baik positif maupun negatif. Emosi positif akan muncul ketika dia merasa santai dengan pekerjaannya sehingga melayani pemustaka dengan sikap ramah dan rasa cinta terhadap perpustakaan, seseorang dapat menciptakan suasana yang menyenangkan.

Sebaliknya, emosi negatif muncul ketika seseorang merasa kesal terhadap pemustaka atau rekan kerja. Terdapat beberapa kemampuan yang harus dikuasai oleh pemustaka dalam pelayanan mereka agar pencarian informasi yang dibutuhkan pengguna berhasil, kemampuan tersebut adalah kepekaan. Kepekaan merupakan kemampuan yang kuat

untuk merasakan perasaan atau situasi seseorang. Dengan adanya hal seperti ini pengunjung dengan mudah mencari informasi dengan bantuan dari pustakawan.

Salah satu keahlian yang harus dimiliki pustakawan adalah kecerdasan emosional melibatkan kemampuan untuk menyadari, memahami, dan mengendalikan perasaan diri sendiri maupun orang lain dalam interaksi sosial. Kecerdasan emosional sangat berperan dalam mendukung kualitas pelayanan pustakawan, terutama dalam menangani pemustaka dengan berbagai karakter dan kebutuhan informasi (Sumaryati et al., 2022).

Kemampuan pustakawan untuk memahami dan merespons perasaan pemustaka memainkan peran krusial dalam membantu mereka menemukan informasi yang diperlukan. Pustakawan yang sensitif terhadap ekspresi dan kebutuhan emosional pemustaka dapat memberikan bantuan yang lebih sesuai, menciptakan suasana yang nyaman, dan meningkatkan rasa dihargai di antara pemustaka. Sebagaimana hasil wawancara dengan informan:

"kami saling membantu dan saling meng-support satu sama lain untuk keberhasilan pemustaka dalam mencari informasi melalui kepekaan kami. Maka dari itu pemustaka lebih nyaman dan lebih terbantu dengan adanya pelayanan seperti itu dan itu tidak memberi efek jenuh bagi mereka untuk mencari informasi di lain waktu. Dan jika pemustaka sudah terlihat kebingungan dalam pencarian informasi dan hal ini terlihat dari pihak kami maka kami akan bertanya pada mereka, dengan adanya kepekaan yang aktif terdapat pada pustakawan semua pencarian informasi untuk pemustaka akan lebih mudah."

Implementasi Kecerdasan Emosional melalui Teori CARE Salah satu pendekatan yang efektif dalam menerapkan kecerdasan emosional dengan melalui teori CARE, antara lain yaitu:

- 1) Concern/Kepedulian: Pustakawan memberikan kepedulian pada setiap kebutuhan dan perasaan pemustaka, salah satu contohnya membantu mencari informasi yang dibutuhkan.
- 2) Attention/Perhatian: Pustakawan memperhatikan fokus penuh saat berinteraksi dengan pemustaka, memastikan komunikasi yang efektif.
- 3) Responsiveness/Responsif: Pustakawan cepat tanggap dalam menanggapi pertanyaan atau masalah yang dihadapi pemustaka.
- 4) Empathy/Empati: Pustakawan mampu merasakan dan memahami perasaan pemustaka, menunjukkan sikap peduli dan menghargai.

Dengan adanya teori CARE di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan telah meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pemustaka. Kualitas emosional pustakawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka di layanan sirkulasi (Sitorus & Nurhayani, 2020).

Pelatihan Pustakawan dalam Penerapan Kecerdasan Emosional Untuk Pelayanan Pemustaka

Perkembangan karier pustakawan sangat dipengaruhi oleh tingkat kecerdasan emosional yang dimiliki. Hal dikatakan oleh (Hak, 2021) menunjukkan Kecerdasan emosional memiliki dampak positif terhadap perkembangan karier, menunjukkan adanya hubungan signifikan antara kecerdasan emosional dan keputusan berkarier. Pustakawan yang memiliki kecerdasan emosional tinggi memiliki peluang lebih besar untuk mengembangkan diri dan kariernya di berbagai lingkungan kerja. Selain itu, kecerdasan emosional dapat ditingkatkan melalui strategi manajemen konflik yang efektif. Penelitian oleh (Valente dan Lourenço, 2020) menekankan bahwa pustakawan dengan kecerdasan emosional tinggi cenderung

menggunakan strategi kompromi dalam manajemen konflik, yang dapat meningkatkan kemampuan mereka dalam mengelola konflik secara konstruktif. Oleh karena itu, penting untuk menyelenggarakan pelatihan rutin guna mengarahkan dan mengembangkan kecerdasan emosional pustakawan dalam menghadapi konflik.. Sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan pada salah satu pustakawan di perpustakaan UMSU sebagai berikut:

"Di perpustakaan UMSU ada evaluasi setiap bulan atau setiap minggu, jadi setiap ada performa dari salah satu staff kurang baik itu akan di evaluasi, misalnya saling membantu dan saling mengingatkan satu sama lain. Dan setiap Tindakan memberikan edukasi lebih baik lagi agar yang kurang bagus dapat di perbaiki dan tidak terulang lagi di kesalahan lainnya. Terkhusus untuk pustakawan nya di berikan pelatihan lebih rutin"

Hambatan Utama Dalam Manajemen Kemampuan Kecerdasan Emosional di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Hambatan utama dalam pengembangan kecerdasan emosional di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara adalah keterbatasan pelatihan pustakawan. Ada beberapa golongan yang membedakan sehingga tidak merata nya mendapatkan pelatihan secara menyeluruh. Golongan tersebut seperti golongan pustakawan generasi milenial yang berusia lanjut. selain generasi milenial yang tidak mendapatkan pelatihan yaitu pustakawan yang tidak termasuk lulusan dari jurusan ilmu perpustakaan, hal ini di karenakan pustakawan perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara tidak semua berurusan dari jurusan ilmu perpustakaan.

Penyelenggaraan pelatihan secara berkala memiliki peranan krusial dalam pengembangan kecerdasan emosional pustakawan. Meskipun demikian, terdapat tantangan dalam implementasinya, di antaranya adalah ketidakmerataan akses pelatihan di antara pustakawan. Fenomena ini seringkali terjadi pada pustakawan yang tidak memiliki latar belakang pendidikan formal di bidang ilmu perpustakaan. Sebagaimana yang dikatakan salah satu informan di perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara sebagai berikut:

"Setiap bulan ada pelatihan untuk pustakawan terkait dengan kecerdasan emosional tetapi tidak semua yang mendapat kan pelatihan. Yang mendapatkan pelatihan tersebut seperti pustakawan yang masih berusia muda dengan lulusan ilmu perpustakaan"

Hal ini berpengaruh pada terbatasnya kemampuan pustakawan dalam mengelola emosi, mengenali dan memahami jbaik emosi pribadi maupun emosi pemustaka. Padahal, kecerdasan emosional sangat diperlukan dalam konteks layanan publik seperti perpustakaan, di mana interaksi langsung dengan pemustaka kerap kali melibatkan situasi emosional yang kompleks, seperti keluhan, permintaan mendesak, atau konflik layanan. Minimnya adanya pelatihan emosional membuat rendahnya kesiapan pustakawan dalam menghadapi tekanan kerja dan dapat menurunnya kualitas dalam hubungan interpersonal di lingkungan perpustakaan (Fadilah & Masruri, 2023). Kecerdasan emosional yang dapat dikatakan sukses atau baik mampu memberikan peningkatan kualitas layanan, kepuasan terhadap pemustakadan dapat melahirkan lingkungan kerja yang sehat secara psikologis (Suryanto & Erlianti, 2018).

4. KESIMPULAN

Kualitas layanan di perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara salah satu nya terdapat pada layanan kecerdasan emosional pustakawannya. Kemampuan pustakawan yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi mampu berinteraksi dengan pemustaka secara empatik, menyelesaikan konflik dengan efektif, dan menciptakan pengalaman layanan yang positif. Dengan

adanya kepedulian, perhatian, responsive dan empati hal ini terbukti efektif dalam meningkatkan kepuasan layanan bagi pemustaka.

Perkembangan kecerdasan emosional pustakawan harus menjadi prioritas untuk menjadikan strategi peningkatan layanan perpustakaan. Kecerdasan emosional memberikan komunikasi yang efektif dan menjadi pendengar secara aktif juga menjadi salah satu faktor pelayanan perpustakaan yang baik. Hal ini, menimbulkan perhatian yang penuh pada pembicara dengan respon yang baik, begitu juga sebaliknya seperti jika kurang nya menunjukkan kurangnya perhatian maka akan memiliki respon yang kurang baik pula.

Namun, ada hambatan kecerdasan emosional pustakawan, seperti hambatan keterbatasan pelatihan yang tidak merata, terkhususnya pustakawan yang tidak mempunyai atau tidak berlatar belakang dengan pendidikan ilmu perpustakaan. Perlunya evaluasi dan meningkatkan program pelatihan untuk semua pustakawan agar dapat mengembangkan kecerdasan emosional yang optimal.

REFERENSI

- Abumandour, E.-S. T. (2021). Public libraries' role in supporting e-learning and spreading lifelong education: A case study. *Journal of Research in Innovative Teaching & Learning*, 14(2), 178–217. DOI [10.1108/JRIT-06-2019-0063](https://doi.org/10.1108/JRIT-06-2019-0063)
- Alam, M. J. (2021). Effects of service quality on satisfaction in Eastern University Library, Bangladesh. *IFLA journal*, 47(2), 209–222. DOI [10.1177/0340035220959099](https://doi.org/10.1177/0340035220959099)
- Almas, H. (2017). Manajemen Sistem Informasi Di Perpustakaan Smk Negeri 3 Malang. *BIBLIOTIKA: Jurnal Kajian Perpustakaan Dan Informasi*, 1(1), 91–100. DOI [10.17977/um008v1i12017p091](https://doi.org/10.17977/um008v1i12017p091)
- Andini, R., & Wijayanti, L. (2023). Menjaga Relevansi Profesi Pustakawan Di Era Digital: Langkah Baru Ikatan Pustakawan Indonesia. *IQRA` Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi (e-Journal)*, 17(2), 321. DOI [10.30829/iqra.v17i2.17389](https://doi.org/10.30829/iqra.v17i2.17389)
- Asemi, A., Ko, A., & Nowkarizi, M. (2021). Intelligent libraries: A review on expert systems, artificial intelligence, and robot. *Library Hi Tech*, 39(2), 412–434. DOI [10.1108/LHT-02-2020-0038](https://doi.org/10.1108/LHT-02-2020-0038)
- AuYoung, M., Rodriguez Espinosa, P., Chen, W. T., Juturu, P., Young, M. E. D. T., Casillas, A., ... & Stop COVID-19 CA Communications Working Group. (2023). Addressing racial/ethnic inequities in vaccine hesitancy and uptake: lessons learned from the California alliance against COVID-19. *Journal of Behavioral Medicine*, 46(1), 153–166. DOI [10.1007/s10865-022-00284-8](https://doi.org/10.1007/s10865-022-00284-8).
- Bru-Luna, L. M., Martí-Vilar, M., Merino-Soto, C., & Cervera-Santiago, J. L. (2021). Emotional intelligence measures: A systematic review. *Healthcare*, 9(12), 1696. DOI [10.3390/healthcare9121696](https://doi.org/10.3390/healthcare9121696)
- Chigeda, F., Ndofirepi, T. M., & Steyn, R. (2022). Continuance in organizational commitment: The role of emotional intelligence, work-life balance support, and work-related stress. *Global Business and Organizational Excellence*, 42(1), 22–38. DOI [10.1002/joe.22172](https://doi.org/10.1002/joe.22172)
- Cox, A. (2023). How artificial intelligence might change academic library work: Applying the competencies literature and the theory of the professions. *Journal of the Association for*

Information Science and Technology, 74(3), 367–380. DOI 10.1002/asi.24635

- Drigas, A., Papoutsis, C., & Skianis, C. (2021). Metacognitive and metaemotional training strategies through the nine-layer pyramid model of emotional intelligence. *International Journal of Recent Contributions from Engineering, Science & IT (IJES)*, 9(4), 58-76. DOI 10.3991/ijes.v9i4.26189
- Fadilah, C., & Masruri, A. (2023). Peran Pustakawan Dalam Manajemen Konflik Informasi di Perpustakaan. *Ilmu Informasi Perpustakaan Dan Kearsipan*, 11(2), 1. DOI 10.24036/124489-0934
- Fasae, J. K., Adekoya, C. O., & Adegbilero-Iwari, I. (2021). Academic libraries' response to the COVID-19 pandemic in Nigeria. *Library Hi Tech*, 39(3), 696–710. DOI 10.1108/LHT-07-2020-0166
- Glusker, A., Emmelhainz, C., Estrada, N., & Dyess, B. (2022). "Viewed as equals": The impacts of library organizational cultures and management on library staff morale. *Journal of Library Administration*, 62(2), 153-189. DOI 10.1080/01930826.2022.2026119
- Görgens-Ekermans, G., & Roux, C. (2021). Revisiting the emotional intelligence and transformational leadership debate: (How) does emotional intelligence matter to effective leadership? *SA Journal of Human Resource Management*, 19. DOI 10.4102/sajhrm.v19i0.1279
- Hak, A. A., Rum, M., & Muhamad Azwar. (2021). Antara Kecerdasan Emosional dan Pengembangan Karir. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/54698>
- Hanyfah, S., Fernandes, G. R., & Budiarmo, I. (2022, January). Penerapan metode kualitatif deskriptif untuk aplikasi pengolahan data pelanggan pada car wash. In *Seminar Nasional Riset dan Inovasi Teknologi (SEMNAS RISTEK)* (Vol. 6, No. 1). DOI 10.30998/SEMNASRISTEK.V6I1.5697
- Harini, H., Lestari, I. D., Adisel, A., Yuni, Y., & Perkasa, D. H. (2023). Assessing Professional Development Training for Library Leader Candidates. *Jurnal Ilmu Pendidikan (JIP) STKIP Kusuma Negara*, 15(1), 32–46. DOI 10.37640/jip.v15i1.1665
- Karisma, S. (2019). Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Spiritual Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara. 7.
- Liu, H., & Boyatzis, R. E. (2021). Focusing on resilience and renewal from stress: The role of emotional and social intelligence competencies. *Frontiers in Psychology*, 12, 685829. DOI 10.3389/fpsyg.2021.685829
- Maghfiroh, L. N., & Harefa, H. S. (2019). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Pemustaka Di UPT Perpustakaan Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang. *Jurnal Lensa Mutiara Komunikasi*, 3(1), 50–64. <https://e-journal.sari-mutiara.ac.id/index.php/JLMI/article/view/1074>
- Nuryati Djihadah. (2020). Kecerdasan Emosional dan Kepemimpinan Kepala Madrasah dalam Aplikasi Penguatan Pendidikan Karakter (PPK) di Madrasah. *Jurnal Pendidikan*

Madrasah, 5(1), 1–10. DOI 10.14421/jpm.2020.51-01

- Nwofor, F. A., Atamu, M. O., & Aghauche, E. E. (2024). *CONFLICTS AND JOB PERFORMANCE OF LIBRARY STAFF: CAUSES, EFFECTS AND MANAGEMENT STRATEGIES IN ACADEMIC LIBRARIES IN DELTA STATE, NIGERIA*. <https://ajemates.org>
- Rafiq, M., Batool, S. H., Ali, A. F., & Ullah, M. (2021). University libraries response to COVID-19 pandemic: A developing country perspective. *The Journal of Academic Librarianship*, 47(1), 102280. DOI 10.1016/j.acalib.2020.102280
- Rizki, M. P. S., Sayekti, R., & Syam, A. M. (2024). Peran Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Dalam Mengembangkan Komunikasi Ilmiah (Scholarly Communication) Mahasiswa. *BIBLIOTIKA: Jurnal Kajian Perpustakaan Dan Informasi*, 8(1), 16. DOI 10.17977/um008v8i12024p16-32
- Robinson, M. D., Asad, M. R., & Irvin, R. L. (2023). Emotional intelligence as evaluative activity: Theory, findings, and future directions. *Journal of Intelligence*, 11(6), 125. DOI 10.3390/jintelligence11060125
- Setyawan, A. A., & Simbolon, D. (2018). Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Hasil Belajar Matematika Siswa Smk Kansai Pekanbaru. *Jurnal Penelitian Dan Pembelajaran Matematika*, 11(1). DOI 10.30870/jppm.v11i1.2980
- Sirait Rizka, F., Zakiah Maulida, D., & Darus, P. (2022). Penerapan Konsep Ergonomi Di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. *Jurnal Teknologi, Kesehatan & Ilmu Sosial*, 4(2), 369–376 <https://e-journal.sari-mutiara.ac.id/index.php/tekesnos/article/view/3539>
- Sitorus, R., & Nurhayani, N. (2023). Emosional Quality Service Pustakawan dalam Melayani Pemustaka di Layanan Sirkulasi Perpustakaan Universitas Asahan. *Journal of Education Research*, 4(3), 1360–1368. DOI 10.37985/jer.v4i3.389
- Sugianto, B. O., & Mas'ud, M. H. (2023). Pengaruh Emotional Intelligence dan Motivasi terhadap Kinerja Pegawai yang Dimediasi Budaya Organisasi. 9(1), 50–62. DOI 10.31328/jim.2023.012
- Sumaryati, N., Yusup, P. M., Khadijah, U. L. S., & Suminar, J. R. (2022). Kecerdasan emosional pustakawan dalam manajemen konflik di perpustakaan perguruan tinggi di Karawang. *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 18(1), 73–85. DOI 10.22146/bip.v18i1.3956
- Suryanto & Erlianti, G. (2018). Kecerdasan Emosional Pustakawan dalam Melayani Pemustaka. *BIBLIOTIKA: Jurnal Kajian Perpustakaan Dan Informasi*, 2(2), 72–78. DOI 10.17977/um008v2i22018p072
- Syafi'i, M. Z., & Masruri, A. (2023). Empati dan Pendengaran Aktif dalam Layanan Informasi di Perpustakaan. *Educaniora: Journal of Education and Humanities*, 1(3), 161–171. DOI 10.59687/educaniora.v1i3.80
- Twum, K. K., Adams, M., Budu, S., & Budu, R. A. A. (2022). Achieving university libraries user loyalty through user satisfaction: The role of service quality. *Journal of Marketing for*

Higher Education, 32(1), 54–72. DOI 10.1080/08841241.2020.1825030

UU_No_43_Tahun_2007_tentang_Perpustakaan_.pdf. (2007.). Retrieved June 18, 2025, from https://jdih.perpusnas.go.id/file_peraturan/UU_No_43_Tahun_2007_tentang_Perpustakaan_.pdf

Valente, S., & Lourenço, A. A. (2020). Conflict in the Classroom: How Teachers' Emotional Intelligence Influences Conflict Management. *Frontiers in Education*, 5(February), 1–10. DOI 10.3389/feduc.2020.00005

Yusniah, Y., Fauzi, A., Ramadhan, R., Sitorus, R., & Mulyadi, R. (2023). Strategi Pengembangan Kerjasama Perpustakaan Uinsu dengan Perpustakaan Umsu Dalam Upaya Meningkatkan Layanan Perpustakaan. *El-Mujtama: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(2), 452–459. DOI 10.47467/elmutjama.v3i2.2706